



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Formazione I e II livello, Post-Laurea	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto assistenza studenti, studenti Erasmus, master, corsisti e Coordinatori/Direttori	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Viene fornita assistenza ai Coordinatori dei Corsi di Studio di I e II livello (convocazioni, verbalizzazioni sedute Commissioni/Collegi docenti), supporto agli studenti dei corsi di studio di I e II livello, supporto a studenti internazionali (front office, valutazione titolo, conoscenza lingua inglese, nullaosta presso Ambasciate/consolati, Double Degree), assistenza per tutte le problematiche inerenti lo svolgimento dell'ERASMUS e dei Master (– assistenza stipula accordi, bandi per insegnamenti a contratto).	
UTENTI	Interni	Professori e Ricercatori
		Studenti
		Altro (specificare): Iscritti ai Master, studenti ERASMUS
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (informazioni agli utenti per le procedure di accesso ai corsi di studio, Erasmus, Master,)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale – Responsabile Direttore Prof. Francesco Pirozzi	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio per la Didattica – Responsabile Dott. Gennaro Doria	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Dipartimento di Ingegneria, Edile, Ambientale, Edificio 8, III piano via Claudio, 21 Napoli	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768628-dipartimento-di-ingegneria-civile-edile-e-ambientale	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768628-dipartimento-di-ingegneria-civile-edile-e-ambientale	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
TELEFONO		
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: gdoria@unina.it ; antonella.greco@unina.it PEC: dip.ing-civ-ed-amb@pec.unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N.3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
TRASparenza	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno mensile
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	1/2 giorni lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	100%